

李 雯 编著

酒店营销部

精细化管理与服务规范

-  职 责 与 目 标
-  程 序 与 关 键
-  标 准 与 规 范
-  文 书 与 表 单
-  技 巧 与 方 案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店营销部精细化管理与服务规范

李 雯 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

酒店营销部精细化管理与服务规范 / 李雯编著. —北京:
人民邮电出版社, 2009. 4

(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)

ISBN 978-7-115-19803-7

I. 酒… II. 李… III. 饭店—市场营销学 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 023548 号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为原则, 细化了酒店营销部六大工作事项。

全书内容包括酒店营销部岗位设置与岗位职责、旅行社销售组精细化管理、商务销售组精细化管理、会议销售组精细化管理、宴会销售组精细化管理、预订处精细化管理、公关处精细化管理 7 个部分。

本书适用于酒店管理人员、酒店营销管理人员、高校酒店管理专业师生等各类人员使用, 也可以作为酒店销售人员、市场人员培训的实务教材。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店营销部精细化管理与服务规范

◆ 编 著 李 雯

责任编辑 贾福新

执行编辑 黄金涛

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 11

2009 年 4 月第 1 版

字数: 150 千字

2009 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19803-7/F

定 价: 22.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

您获得本书的途径

- [illegible]

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- ☐ 本书摆放在书店显著位置 ☐ 封面推荐 ☐ 书名
☐ 作者及出版社 ☐ 封面设计及版式 ☐ 媒体书评
☐ 前言 ☐ 内容 ☐ 价格
☐ 其他 ()

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

请附阁下资料, 便于我们向您提供图书信息

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

地 址：北京市崇文区龙潭路甲 3 号翔龙大厦 218 室

北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编: 100061

传 真: 010-67120121

服务热线: 010-67129879 010-67129872-890、818

网 址: <http://www.ptpress.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/readpuhua>

编辑信箱: puhuabook890@126.com

前 言

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化，这一原则具体体现为从岗位、到目标、到职责、到程序、到问题逐一展开酒店各部门的具体工作，这也是丛书主体内容的编写指导思想。

分部门：丛书囊括了酒店的 10 个部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位、到目标、到职责、到程序、到问题进行层层分解，以形成一套可执行的工作体系，既便于使用者参照执行，也便于新员工培训。

规范化：为重要工作设定了规范，提供了工具，给出了技巧，制订了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供执行标准、工具和规范。

实用化：整套丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书，是酒店各个部门必备的规范化管理实用书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和步骤时，我们对关键程序和步骤辅以关键问题点，进行特别提醒和说明。

弗布克希望通过以上“三化的指导原则”和“5 个方面的层层分解”，把酒店各部门的

工作“落到实处”，从而为广大的酒店从业者提供一套完整、精细、规范、实用的操作规程。

在本书编写的过程中，任建军负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，郝时光、赵晓娟参与编写了本书的第一、二章，王罡、曲宏丽参与编写了本书的第三、四章，徐进、郑辉参与编写了本书的第五章，卢德芬、王崇彩参与编写了本书的第六章，乔志华参与编写了本书的第七章，全书由李雯统撰定稿。

弗布克产业经济研究中心
2009 年 3 月

弗布克管理职位工作手册系列

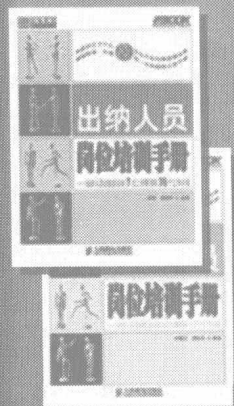
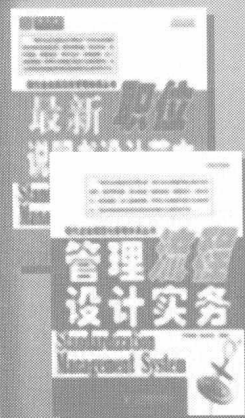
书名	书号	定价/元
《酒店管理职位工作手册》	15312	32.00
《企划管理职位工作手册》	14384	35.00
《招商管理工作手册》	14562	35.00
《产品管理职位工作手册》	14383	35.00
《项目管理职位工作手册》	13431	35.00
《客户服务管理职位工作手册》	14045	36.00
《物流管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19130	45.00
《物业管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19147	45.00
《行政管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18579	45.00
《生产管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19133	49.00
《质量管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19131	45.00
《财务管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18774	45.00
《市场营销管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19146	54.00
《人力资源管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19125	49.00

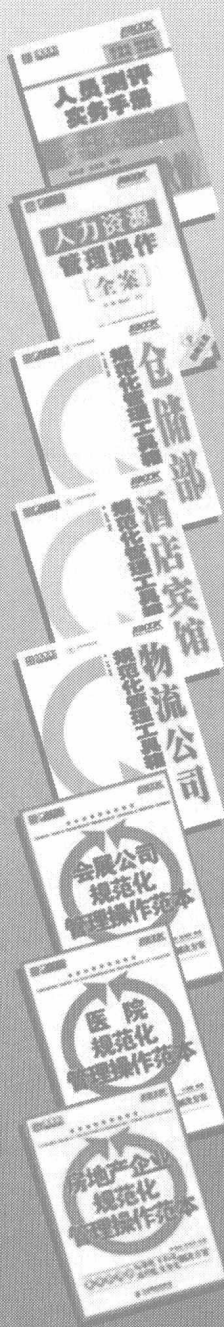
现代企业规范化管理体系丛书

书名	书号	定价/元
《最新职位说明书设计范本》	13860	39.00
《管理流程设计实务》	13010	25.00
《组织结构与职位设计实务》	12656	26.00
《目标分解与绩效考核设计实务》	14561	35.00
《岗位评价与薪酬体系设计实务》	13490	25.00

弗布克岗位培训手册系列

书名	书号	定价/元
《秘书人员岗位培训手册》	15150	36.00
《采购人员岗位培训手册》	19264	36.00
《出纳人员岗位培训手册》	15415	26.00
《导购人员岗位培训手册》	13858	29.80
《促销人员岗位培训手册》	13855	28.00
《收银人员岗位培训手册》	14391	25.00
《销售人员岗位培训手册》	15761	30.00
《物业人员岗位培训手册》		
《物流人员岗位培训手册》	18669	40.00
《仓库管理人员岗位培训手册》	15901	29.80
《家政服务人员岗位培训手册》	15418	30.00





弗布克人力资源管理操作实务系列

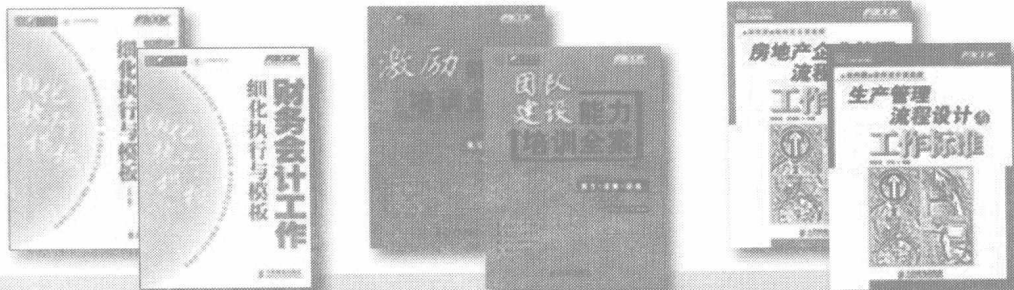
书名	书号	定价/元
《员工手册编写实务》	16302	39.80
《培训管理实务手册》	16082	35.00
《人员测评实务手册》	16259	39.80
《薪酬体系设计实务手册》	16677	29.00
《招聘与录用管理实务手册》	14400	29.80
《绩效目标与考核实务手册》	16429	33.00
《工作分析与职位说明书编写实务手册》	16008	32.00
《绩效考核量化管理全案》	17535	98.00
《人力资源管理操作全案》	17490	79.00

弗布克1+1管理工具箱系列

书名	书号	定价/元
《生产部规范化管理工具箱》(附光盘)	16411	39.80
《财务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16488	38.00
《行政部规范化管理工具箱》(附光盘)	16433	39.80
《采购部规范化管理工具箱》(附光盘)	17075	35.00
《仓储部规范化管理工具箱》(附光盘)	17188	35.00
《物流公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16434	39.00
《物业公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16515	39.80
《市场营销部规范化管理工具箱》(附光盘)	16461	39.80
《人力资源部规范化管理工具箱》(附光盘)	16431	39.90
《质量管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16487	38.00
《产品管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16543	38.00
《商场超市规范化管理工具箱》(附光盘)	17367	49.00
《客户服务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16432	35.00
《酒店宾馆规范化管理工具箱》(附光盘)	17223	48.00

弗布克企业规范化管理操作范本系列

书名	书号	定价/元
《酒店规范化管理操作范本》	16057	39.80
《医院规范化管理操作范本》	17135	35.00
《旅行社规范化管理操作范本》	16756	35.00
《会展公司规范化管理操作范本》	16992	38.00
《零售企业规范化管理操作范本》	16164	37.00
《电力企业规范化管理操作范本》	16790	35.00
《印刷企业规范化管理操作范本》	16978	35.00
《物业公司规范化管理操作范本》	16757	38.00
《物流公司规范化管理操作范本》	16310	35.00
《销售企业规范化管理操作范本》	13847	38.00
《广告公司规范化管理操作范本》	15818	35.00
《装饰公司规范化管理操作范本》	16979	35.00
《公关公司规范化管理操作范本》	16990	35.00
《房地产企业规范化管理操作范本》	14381	38.00
《家具制造企业规范化管理操作范本》	15819	38.00
《生产制造企业规范化管理操作范本》	16637	39.90
《服装制造企业规范化管理操作范本》	16801	39.00



弗布克细化执行与模板系列

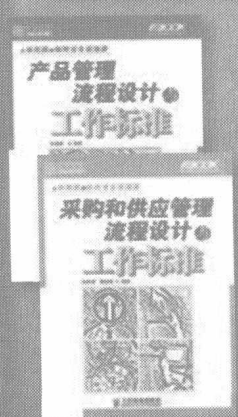
书名	书号	定价/元
《物流管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17624	53.00
《生产管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17544	47.00
《质量管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17630	42.00
《物业管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17642	43.00
《营销管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17669	55.00
《酒店管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17631	58.00
《财务会计工作细化执行与模板》(附光盘)	17670	50.00
《人力资源管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17608	53.00
《行政管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17592	53.00
《客户服务管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17667	35.00

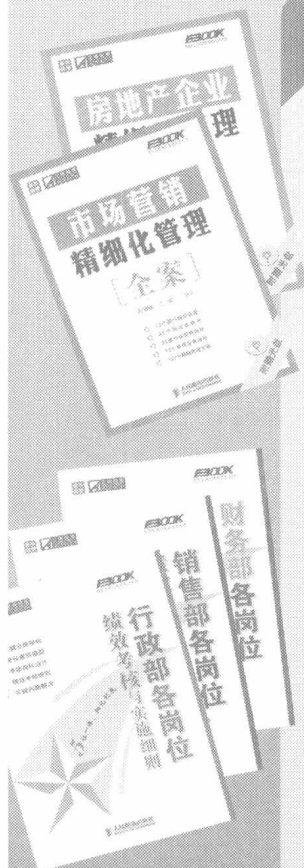
弗布克培训寓言故事游戏全案系列

书名	书号	定价/元
《教练能力培训全案》	18918	34.00
《领导能力培训全案》	18307	39.80
《创新能力培训全案》	18480	35.00
《激励能力培训全案》	18303	32.00
《沟通能力培训全案》	18310	32.00
《执行能力培训全案》	18629	37.00
《用人能力培训全案》	18980	38.00
《问题解决能力培训全案》	19145	33.00
《团队建设能力培训全案》	18328	34.00
《绩效管理培训全案》	18875	29.80

弗布克管理流程与工作标准系列

书名	书号	定价/元
《生产管理流程设计与工作标准》	14378	38.00
《房地产企业管理流程设计与工作标准》	16258	38.00
《采购和供应管理流程设计与工作标准》	16652	34.00
《产品管理流程设计与工作标准》	16755	29.80
《酒店管理流程设计与工作标准》	16308	32.00
《质量管理流程设计与工作标准》	16823	29.00
《项目管理流程设计与工作标准》	17068	45.00
《旅行社管理流程设计与工作标准》	17243	34.00
《物流管理流程设计与工作标准》	15821	30.00
《人力资源管理流程设计与工作标准》	15335	36.00
《市场营销管理流程设计与工作标准》	14854	34.00
《通用管理流程设计与工作标准》	14841	35.00
《财务管理流程设计与工作标准》	15879	39.80
《行政管理流程设计与工作标准》	16083	32.00
《物业管理流程设计与工作标准》	16179	35.00
《客户关系管理流程设计与工作标准》	16636	35.00





弗布克精细化管理全案系列

书名	书号	定价/元
《工厂精细化管理全案》(附光盘)		
《市场营销精细化管理全案》(附光盘)	19010-9	95.00
《生产现场精细化管理全案》(附光盘)		
《财务会计精细化管理全案》(附光盘)	19621-7	95.00
《酒店服务精细化管理全案》(附光盘)	20438-7	
《企业内控精细化管理全案》(附光盘)	19715-3	75.00
《房地产企业精细化管理全案》(附光盘)	18544-0	85.00
《成本费用控制精细化管理全案》(附光盘)		

弗布克部门绩效考核系列

书名	书号	定价/元
《行政部岗位绩效考核与实施细则》	19292-9	33.00
《项目部岗位绩效考核与实施细则》		
《生产部岗位绩效考核与实施细则》	19293-6	39.80
《采购部岗位绩效考核与实施细则》	19351-3	34.00
《财务部岗位绩效考核与实施细则》	19350-6	38.00
《客服部岗位绩效考核与实施细则》	19349-0	33.00
《销售部岗位绩效考核与实施细则》	19158-8	34.00
《市场部岗位绩效考核与实施细则》	19302-5	29.00
《质量管理部岗位绩效考核与实施细则》	19348-3	33.00
《综合管理部岗位绩效考核与实施细则》	19422-0	36.00
《研发设计部岗位绩效考核与实施细则》		
《人力资源部岗位绩效考核与实施细则》	19237-0	25.00

酒店各部门精细化管理与服务规范系列

书名	书号	定价/元
《酒店营销部精细化管理与服务规范》	19803-7	22.00
《酒店前厅部精细化管理与服务规范》	19732-0	25.00
《酒店客房部精细化管理与服务规范》	20448-6	28.00
《酒店餐饮部精细化管理与服务规范》	20428-8	33.00
《酒店康乐部精细化管理与服务规范》	20450-9	25.00
《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范》	19805-1	28.00
《酒店保安部精细化管理与服务规范》	19731-3	25.00
《酒店工程部精细化管理与服务规范》	19804-4	28.00
《酒店财务部精细化管理与服务规范》	19730-6	25.00
《酒店人事行政部精细化管理与服务规范》	19714-6	28.00

☎ 读者热线: 010-67129879, 67122954

目 录

第一章 营销部岗位设置与岗位职责	1
第一节 营销部服务事项与岗位设置	3
一、营销部服务事项	3
二、营销部岗位设置	4
第二节 营销部目标分解与岗位职责	5
一、营销部目标分解与绩效考核	5
二、营销总监岗位职责与目标考核	6
三、营销部经理岗位职责与目标考核	7
第三节 营销部精细化管理制度设计	9
一、营销部员工工作纪律守则	9
二、营销部员工出差管理办法	10
三、营销部档案资料管理规范	12
四、营销部营业月报管理办法	13
五、营销部客户拜访管理制度	15
六、营销部交际宴请管理制度	15
七、营销部销售合同管理制度	16
第二章 旅行社销售组精细化管理	19
第一节 旅行社销售岗位职责与绩效目标	21
一、旅行社销售主管岗位职责与目标考核	21
二、旅行社销售专员岗位职责与目标考核	22
第二节 旅行社销售工作程序与关键问题	24
一、旅行社走访工作程序与关键问题	24

二、旅行社销售签约程序与关键问题	25
三、现场参观介绍工作程序与关键问题	26
第三节 旅行社销售服务标准与服务规范	27
一、销售计划制订标准	27
二、旅游团队服务标准	28
三、酒店服务介绍标准	29
四、信函文件往来规范	30
第四节 旅行社销售服务常用文书与表单	31
一、旅行社拜访记录	31
二、月销售活动报告	32
三、订房协约合同书	32
第五节 旅行社销售服务质量提升技巧与方案	35
一、合作洽谈应知技巧	35
二、假日游客销售技巧	37
三、旅游散客销售技巧	39
第三章 商务销售组精细化管理	41
第一节 商务销售岗位职责与绩效目标	43
一、商务销售主管岗位职责与目标考核	43
二、商务销售专员岗位职责与目标考核	44
三、长包房销售专员岗位职责与目标考核	46
第二节 商务销售工作程序与关键问题	48
一、商务客户销售程序与关键问题	48
二、客户订单跟进程序与关键问题	49
三、客户挂账操作程序与关键问题	50
四、长包房销售操作程序与关键问题	51
第三节 商务销售服务标准与服务规范	52
一、商务销售工作规范	52
二、客户拜访工作规范	54
三、订单跟进操作标准	55

四、商务客户管理标准	56
五、长包房服务跟进规范	57
第四节 商务销售服务常用文书与表单	58
一、客户信息档案表	58
二、客户挂账申请表	59
三、客户拜访记录表	60
四、销售员业绩报表	60
五、客户订房协议书	61
六、宾客意见征询函	62
七、长包房租赁协议	65
八、长包房客户优惠政策	67
第五节 商务销售服务质量提升技巧与方案	68
一、客户走访前准备方案	68
二、新客户实地拜访技巧	69
三、大客户关系维护技巧	70
第四章 会议销售组精细化管理	71
第一节 会议销售组岗位职责与绩效目标	73
一、会议销售主管岗位职责与目标考核	73
二、会议销售专员岗位职责与目标考核	74
第二节 会议销售工作程序与关键问题	76
一、会议业务拓展程序与关键问题	76
二、会议销售操作程序与关键问题	77
第三节 会议销售服务标准与服务规范	78
一、会议销售及服务标准	78
二、会议销售洽谈规范	79
三、会议销售记录标准	80
第四节 会议销售服务常用文书与表单	82
一、客户访问报告表	82
二、销售拜访计划表	82

三、会议销售确认书	83
四、会议接待计划书	84
第五节 会议销售服务质量提升技巧与方案	86
一、会议销售业务拓展技巧	86
二、会议销售电话沟通技巧	87
第五章 宴会销售组精细化管理	89
第一节 宴会销售岗位职责与绩效目标	91
一、宴会销售主管岗位职责与目标考核	91
二、宴会销售专员岗位职责与目标考核	92
第二节 宴会销售工作程序与关键问题	94
一、宴会销售操作程序与关键问题	94
二、宴会销售洽谈程序与关键问题	95
三、宴会预订落实程序与关键问题	96
第三节 宴会销售服务标准与服务规范	97
一、宴会销售工作标准	97
二、咨询接待服务标准	98
三、宴会订单执行标准	100
第四节 宴会销售服务常用文书与表单	101
一、销售拜访报告表	101
二、宴会厅报价用表	101
三、宴会订餐合同书	102
四、自助餐会确认书	104
五、宴会意见调查函	105
第五节 宴会销售服务质量提升技巧与方案	105
一、宴会推销工作技巧	105
二、宴会销售服务技巧	107
三、电话回访客户技巧	108
第六章 预订处精细化管理	109
第一节 预订处岗位职责与绩效目标	111

一、预订主管职责与目标考核	111
二、预订员职责与目标考核	112
第二节 预订处工作程序与关键问题	114
一、预订信息处理程序与关键问题	114
二、预订信息更改程序与关键问题	115
三、预订信息归档程序与关键问题	116
第三节 预订处服务标准与服务规范	117
一、客房预订服务标准	117
二、预订异常处理规范	119
第四节 预订处常用文书与表单	120
一、客房预订确认书	120
二、会议接待通知单	121
三、宴会预订通知单	122
四、团队变更通知书	123
五、会议变更通知单	123
六、宴会变更通知单	124
七、费用减免申请书	124
第五节 预订处服务质量提升技巧与方案	125
一、预订咨询报价技巧	125
二、散客客房推荐技巧	126
第七章 公关处精细化管理	129
第一节 公关处岗位职责与绩效目标	131
一、公关主管岗位职责与目标考核	131
二、市场调研专员岗位职责与目标考核	133
三、广告策划专员岗位职责与目标考核	134
四、公关代表岗位职责与目标考核	135
五、美工岗位职责与目标考核	137
第二节 公关处工作程序与关键问题	139
一、市场调研工作程序与关键问题	139

二、大型活动组织程序与关键问题	140
三、赞助活动操作程序与关键问题	141
四、广告策划工作程序与关键问题	142
五、新闻发布会组织程序与关键问题	143
第三节 公关处工作标准与工作规范	144
一、美工制作申请规范	144
二、酒店公关人员工作规范	145
三、广告策划人员工作规范	145
四、酒店广告宣传发布规范	146
五、公关人员接受采访规范	147
六、客户生日服务工作标准	148
七、媒体、政府沟通工作规范	149
第四节 公关处工作常用文书与表单	150
一、酒店公关活动计划表	150
二、酒店年度广告计划表	151
三、年度市场调研计划表	151
四、竞争酒店调查报告表	151
五、年度公关活动统计表	152
六、酒店重大活动记录表	152
七、客户满意度调查报告	153
第五节 公关处工作质量提升技巧与方案	156
一、危机事件处理技巧	156
二、开业广告策划方案	157
三、公关营销策划方案	159

第一章

营销部岗位设置 与岗位职责